



## RETOURS SUR LA WEB-CONFÉRENCE

*La nouvelle certification des établissements  
de santé : Quelle implication pour les  
représentants des usagers ?*



14 JUIN 2021

# ÉDITO

“

**C**e document se veut le reflet de notre webinaire du 14 juin 2021 sur la certification des établissements de santé, enjeu majeur pour la qualité et la sécurité des soins. Cette journée a été largement suivie, comme les chiffres suivants le démontrent. Je tiens à remercier tous nos intervenants pour la pédagogie et la qualité de leurs présentations que vous pouvez retrouver en replay. Merci aussi à celles et à ceux qui ont participé avec engagement et implication à cette rencontre en distanciel. D'autres évènements sur la certification se tiendront durant le dernier trimestre 2021 et vous seront communiqués.

Bien chaleureusement

”



**Danièle DESCLERC-DULAC**

Présidente

de France Assos Santé Centre-Val de Loire



**Web-Conférence à voir et à revoir**

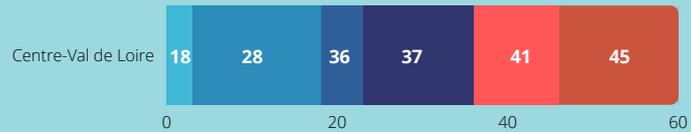
sur le site de France Assos Santé Centre-Val de Loire



# PROFIL DES PARTICIPANTS



**153** inscrits toutes régions confondues  
dont **60** inscrits de la région Centre-Val de Loire



**123** RU **14** ASSO **16** PRO

## Diffusion en direct

**150** Spectateurs uniques lors de la diffusion en direct sur

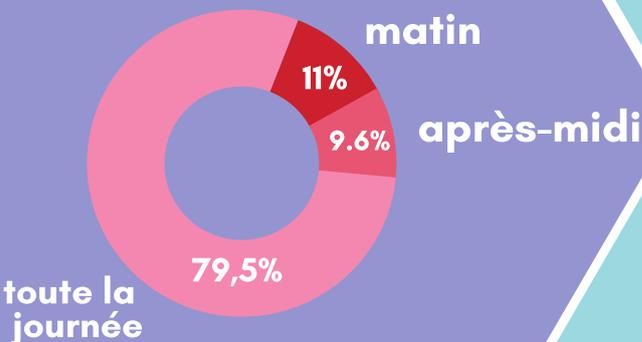


## Connexions

**81** connexions simultanées en moyenne sur l'ensemble de la journée



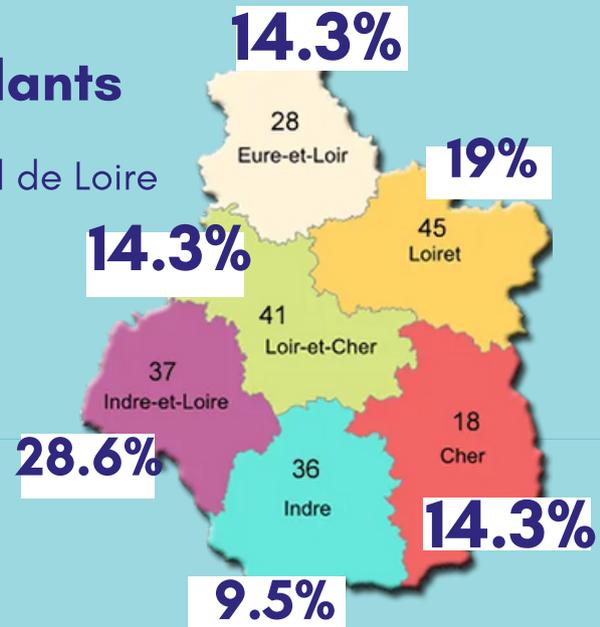
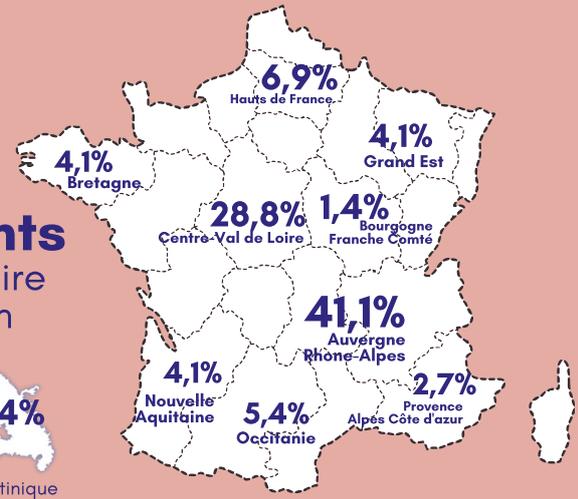
## Participation à la web-conférence



**73** Répondants au questionnaire de satisfaction



**21** Répondants en région Centre-Val de Loire



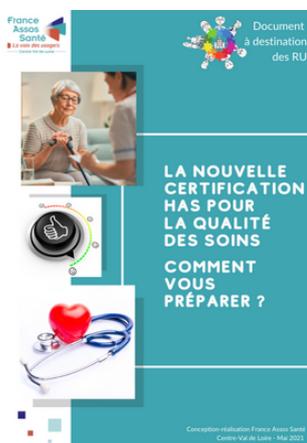


D'une manière globale, **72.6%** des répondants sont très satisfaits, **23.3%** sont plutôt satisfaits.

## Support pédagogique

Un support pédagogique développé par France Assos Santé Centre-Val de Loire a été remis en amont de la webconférence pour développer une culture commune et donner des éléments de lecture, il a été :

- très utile et apprécié **45.2%**
- plutôt utile, apprécié **49.3%**



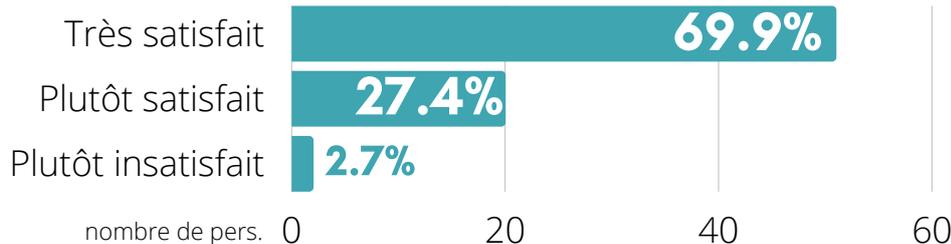
## Programme

La programmation de la journée a été très appréciée et a fait l'unanimité :

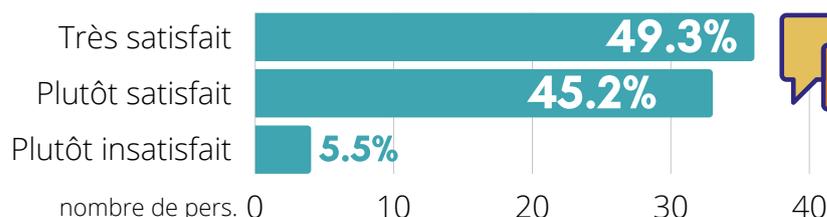


- plutôt satisfait **34.2%**

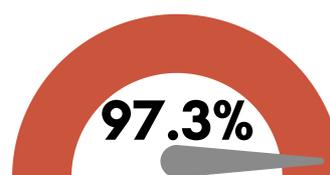
## Format de la journée et son organisation



## Qualité des échanges et réponses aux questions



## Animation



de la journée, des complémentarités entre intervenants pour répondre aux interrogations et réactions recueillies au travers du chat.

# Paroles de Participants

La web-conférence vous a-t-elle permis d'entendre parler d'expériences que vous ne connaissiez pas ?



52.3 %

oui



15 %

non



32.7 %

non réponse

"L'intervention du Représentant des Usagers ayant déjà vécu une certification a été un vrai +"

"Nouveau R.U. : cela m'a apporté beaucoup d'infos pratiques"

"Je débute dans cette fonction donc, tout est nouveau pour moi. Cette journée m'a permis de découvrir la complexité de tout le système de certification et le rôle des Représentants des usagers."

"Le vécu des intervenants (Expert visiteur et R.U.) pendant une certification...très parlant et ça me rend plus serein !  
C'est la première fois que je suis rentré dans le vif du sujet. Heureux je suis !  
Merci beaucoup !"

"Cette conférence a bien mis en évidence les différences entre l'ancienne et la nouvelle certification... Je ne connaissais pas la SRA"

"DÈS RÉCITS D'EXPÉRIENCES VIVANTS, CLAIRS BIEN STRUCTURÉS [...]"

IL Y A DU CHEMIN À PARCOURIR ENCORE !  
CELA DEMANDERAIT DES RENCONTRES EN FORMATION SUR TEL OU TEL POINT."

"J'avais entendu parler du patient traceur mais pas des critères et de la méthode. J'ai mieux compris ma place et mon rôle. Les informations apportées par l'ingénierie qualité m'ont permis de mieux assimiler le document de la HAS."

# Paroles de Participants

Pensez-vous réinvestir les informations de cette web-conférence dans votre mandat de R.U. ?



Très certainement **65.8 %**  
Probablement **24.7 %**



Probablement pas **1.4 %**  
Certainement pas **1.4 %**



**6.7 %**  
non réponse

"Cette journée m'a redynamisée  
Merci énormément pour cette  
conférence et le soutien  
logistique."



"J'AI LES IDÉES BEAUCOUP PLUS CLAIRES SUR MON  
POSITIONNEMENT CONCRET (AVANT / PENDANT /  
APRÈS) DANS LA PROCÉDURE DE CERTIFICATION DE  
L'HÔPITAL DANS LEQUEL JE SUIS REPRÉSENTANTE DES  
USAGERS



"Journée qui me permet de me  
projeter plus positivement dans  
la démarche de certification"



ET DONC, SUR LES DEMANDES QUE JE VAIS FAIRE  
APRÈS DE LA DIRECTION DE L'ÉTABLISSEMENT."



Journée très  
intéressante. Merci aux  
intervenants de  
qualité... Encore !

"LES DIAPORAMAS N'ÉTAIENT PAS À  
L'ÉCRAN EN PERMANENCE ET CELA  
ALLAIT TROP VITE : ENNUYEUX POUR  
LE BON SUIVI DES INTERVENTIONS,  
MÊME SI NOUS AVONS LES SUPPORTS  
EN REPLAY"



"NOUS AVONS SUIVI LA RÉUNION TOUS LES 4,  
ENSEMBLE, DANS NOTRE MAISON DES USAGERS.  
NOUS AVONS PARTICIPÉ À 2 CERTIFICATIONS.  
MALGRÉ TOUT, LA JOURNÉE NOUS A PERMIS  
D'APPROFONDIR ET PRÉPARER 2021. MERCI."



Une journée...c'est un  
peu long



"Cette webconférence m'a permis  
de réactualiser mes connaissances  
sur la certification qui a évolué  
positivement par rapport à  
l'implication des RU dans cette  
démarche"



"Une excellente initiative !  
Merci pour cette présentation  
de très grande qualité et  
surtout d'avoir ouvert  
l'inscription à l'ensemble des  
régions."



**P**our rappel, **15 objectifs** au total répartis en **3 chapitres** avec des objectifs et des critères.

FOCUS sur le chapitre patient « la parole est donnée aux patients »

Nous attirons votre attention sur les critères qui requièrent une exigence impérative (en orange). Toutefois, n'hésitez pas à vous intéresser aux 2 autres chapitres.

## 1. Le patient

### 2. Les équipes de soins

### 3. L'établissement

#### 1. Le patient

1.1 Le patient est informé et son implication est recherchée

#### 1.1-03 Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités

*\*Le critère 1.1-16 n'est pas un critère avec une exigence impérative, toutefois, nous vous le notons car il vous concerne : Le patient est informé sur les représentants des usagers et/ou associations de bénévoles qui peuvent l'accompagner et sur les aides techniques et humaines adaptées à ses besoins nécessaires pour son retour à domicile.*

1.2 Le patient est respecté

#### 1.2-01 Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité

#### 1.2-08 Le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou à soulager rapidement sa douleur

1.3 Les proches et/ou aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins avec l'accord du patient

1.4 Les conditions de vie et de lien social du patient sont prises en compte dans le cadre de sa prise en charge

Quelques points à souligner sur le chapitre 3 L'établissement ou l'expérience patient est mis en tête ligne ainsi que l'implication des RU :

3.2-01 L'établissement promeut toutes les formes de recueil et de l'expression du patient

3.2-02 L'établissement mobilise les actions d'expertise des patients

3.2-11 L'établissement assure l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement, dans les instances et dans la vie de l'établissement

#### Conseils et Astuces :

- Aller sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé (HAS), vous trouverez 24 fiches pédagogiques dont 2 sur : **l'Évaluation de l'engagement patients et usagers et l'Évaluation de la gestion des droits des patients.**
- Le RU dans la Certification : cf manuel de certification pages 272 à 285
- Pour comprendre la présentation des résultats de certification, référez-vous à la page 19 du manuel de certification

**FRANCE ASSOS SANTÉ CENTRE-VAL DE LOIRE**

29 Boulevard ROCHEPLATTE 45000 ORLÉANS  
TEL. 02 38 80 88 92

[centre-valdeloire@france-assos-sante.org](mailto:centre-valdeloire@france-assos-sante.org)